

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan**

Kapabilitas atau kemampuan perusahaan seringkali muncul melalui suatu proses interaksi kompleks antara sumber daya berwujud dan tidak berwujud. Kapabilitas perusahaan hanya terwujud melalui proses manifestasi SDM professional dalam mengoperasikan teknologi yang dimilikinya dan mewujudkan dalam layanan kepada konsumen tepat waktu. Dengan kata lain, kapabilitas memungkinkan perusahaan untuk menciptakan dan mengeksploitasi peluang-peluang eksternal dan mengembangkan keunggulan yang berdaya tahan ketika digunakan dengan wawasan dan ketangkasan.

Kapabilitas perusahaan bisa dibangun melalui aktivitas *value shop* yang bisa digunakan dalam mengukur kesenjangan persepsi konsumen dengan persepsi yang dibangun oleh manajemen suatu perusahaan. Model *value shop* banyak digunakan oleh para professional dalam proses identifikasi konsumen. Profesional dapat mengemas pengetahuan yang dimiliki dengan teknik dan bahasa yang mudah ditangkap dan dimengerti konsumen.

Model *value shop* banyak digunakan oleh para professional dalam proses identifikasi permasalahan konsumen. Profesional dapat mengemas pengetahuan yang dimiliki dengan teknik dan bahasa yang mudah ditangkap dan dimengerti konsumen. Model *value shops* terdiri dari lima kategori yaitu: 1) *problem-finding and acquisition*. Melakukan pencatatan, pembacaan, dan formulasi masalah yang

akan diselesaikan dengan pendekatan yang menyeluruh, 2) *problem solving*. Melakukan evaluasi terhadap solusi alternatif, 3) *Choice*. Pemilihan di antara solusi-solusi alternatif yang tersedia, 4) *Execution* adalah melakukan komunikasi, mengorganisasi, dan mengimplementasikan solusi pilihan, dan *control and evaluation* adalah melakukan pengukuran dan evaluasi terhadap pelaksanaan. *Value shop* bukanlah sekedar kumpulan aktivitas yang berdiri sendiri, melainkan merupakan suatu sistem aktivitas yang saling bergantung. Aktivitas nilai berhubungan satu sama lain dalam rantai nilai. Aktivitas yang satu akan mempengaruhi aktivitas yang lain dalam hal kinerja sehingga biayanya akan terpengaruh pula. Semua aktivitas yang terjadi ini merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha untuk membuat produk menjadi bernilai bagi pembeli, sehingga biaya-biaya yang timbul untuk melaksanakan semua aktivitas tersebut tak dapat dipisahkan dari produknya apalagi dianggap sebagai biaya pada saat terjadinya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membuat makalah Tugas Akhir dengan judul "Membangun kapabilitas perusahaan dalam menciptakan keunggulan bersaing melalui model *value shop*".

## **1.2. Pokok Bahasan**

Berdasarkan latar belakang penentuan pokok bahasan diatas, maka pokok bahasan utama dalam penyusunan makalah tugas akhir ini adalah: pentingnya membangun kapabilitas perusahaan dalam menciptakan keunggulan bersaing melalui model *value shop*.

### **1.3. Tujuan Pembahasan**

Tujuan pembahasan penyusunan makalah tugas akhir ini adalah untuk membangun kapabilitas perusahaan dalam menciptakan keunggulan bersaing melalui model *value shop*.